SERVEUR/SERVEUSE AU COMPTOIR (CNP 6641)

Définition de l'emploi[1] :

Les serveurs/serveuses au comptoir préparent, font chauffer et finissent de cuire des aliments simples, puis servent ces aliments aux clients, au comptoir. Ils travaillent dans des cafétérias, des comptoirs de restauration rapide, des restaurants, des hôtels, des centres hospitaliers et d'autres établissements.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) présente les *Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)* ainsi que certaines compétences d'expression et de compréhension orale, de lecture et de rédaction généralement exigées des serveurs/serveuses au comptoir. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de serveur/serveuse au comptoir. D'autres compétences essentielles, par exemple en calcul ou en informatique, dépassent l'objet du présent document. Cette ALP a été validée par un groupe de membres de la profession et par des experts des CLB. Elle a été élaborée par des experts des CLB, à l'aide des trois ressources clés suivantes :

- Les Canadian Language Benchmarks 2000 (version anglaise) et les Standards linguistiques canadiens (2002)[2], Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;
- les *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : préposé au comptoir de restauration*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles : préposé au comptoir de restauration*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de serveur/serveuse au comptoir, consulter ces trois documents de référence.

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression et compréhension orale, lecture et rédaction. Les descripteurs linguistiques apparaissent dans la marge de gauche, suivis d'un nombre indiquant le niveau (1-12) correspondant à chacune des compétences. En retrait et en italique sous chacune

[1] *Profil des compétences essentielles : préposé au comptoir de restauration (CNP 6441),* Conseil canadien des ressources humaines en tourisme
[2] *Standards linguistique canadiens* : Le document est en révision et s'intitulera en 2006 *Niveaux de compétence linguistique canadiens*.

des compétences, on fournit des exemples de tâches propres à la profession (descripteurs de tâches), lesquels sont extraits du Profil des compétences essentielles ou des Normes de compétence nationales. La source des exemples est indiquée entre parenthèses.

Source de la tâche	Renvoi	Exemple
Profil des compétences essentielles	**CE + les premières lettres de la section du profil**	**(CE-UD) = Profil des compétences essentielles, section Utilisation des documents**
Normes de compétence nationales	**NCN + la section/sous-section**	**(NCN-B2.5) = Normes de compétence nationales, Section B, compétence générale 2; compétence particulière 5**

Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère le *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif*[3]. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

Domaine de compétence	Tâches habituelles		Tâches plus complexes	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	1 - 2	5 - 8	2	6 - 8
Compréhension orale	1 - 2	5 - 8	2	6 - 8
Lecture	1 - 3	3 - 9	3	7 - 9
Écriture	1	4 - 5	1	4 - 5

Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	— servir directement la clientèle; prendre les commandes d'aliments et de boissons, puis les servir; vendre
Interlocuteurs	— clients seuls; coéquipiers
Contexte	— environnement familier, mais clientèle variée et rythme de travail soutenu; souvent bruyant; rythme variable et périodes de pointe prévisibles; dans certains cas, service à l'auto
Sujet	— concret; axé sur les préférences des clients, les produits offerts et les méthodes de préparation des plats
Mode de communication	— face à face (au comptoir); par radio (service à l'auto); certaines commandes par téléphone

[3] *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif*, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2005

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Saluer, se présenter et s'enquérir des nouvelles d'autrui. (NCLC 3)

- *saluer les clients et leur demander ce qu'ils veulent commander (CE-CV)*
- *saluer les clients à leur arrivée : les regarder dans les yeux et les saluer verbalement (NCN-A2.3)*
- *saluer le client; se conformer à la politique de l'entreprise; parler clairement et d'un ton de voix agréable; s'adresser au client par son nom, si on le connaît (NCN-E1.4)*

Lancer, accepter ou refuser une invitation, une offre. (NCLC 5)

- *offrir une aide supplémentaire, si la situation l'exige : porter les paquets; ouvrir les portes; effectuer des livraisons spéciales (NCN-E2.6)*

Présenter des excuses ou exprimer des regrets. (NCLC 6)

- *s'excuser de l'erreur ou des inconvénients (ex. : accepter la responsabilité de ses propres erreurs, ne pas trouver d'excuses, ne pas blâmer autrui) (NCN-E5.2)*
- *s'excuser discrètement auprès des clients importunés (NCN-E5.3)*
- *informer discrètement le client de la situation (ex. : dire à voix basse « Je regrette, mais la société de crédit n'autorise pas cette opération. ») (NCN-F2.4)*

Régler un conflit mineur ou une plainte. (NCLC 8)

- *recueillir et fournir des renseignements; conserver un ton de voix et des manières calmes dans les situations difficiles; expliquer les situations difficiles sans offenser ses interlocuteurs (NCN-A1.3)*
- *traiter les plaintes et les commentaires des clients; déterminer la nature de la plainte ou du commentaire : poser des questions pour clarifier la situation; observer les messages non verbaux du client; être objectif; faire preuve d'empathie envers le client (NCN-E5.1)*
- *résoudre les problèmes des clients; remercier le client d'avoir signalé le problème (NCN-E5.2)*
- *être calme, courtois et diplomate; demander au client de cesser son comportement indésirable (ex. : cesser de fumer, de blasphémer) (NCN-E5.3)*

Réconforter et rassurer un client affligé. (NCLC 8)

- *venir en aide aux clients souffrants ou blessés; aider le client au meilleur de sa connaissance; rester avec la victime jusqu'à l'arrivée des secours (NCN-B2.4)*

Gestion de la conversation

Vérifier si on a bien compris. (NCLC 7)

- *s'assurer d'avoir compris les besoins du client (NCN-A1.3)*
- *s'assurer d'avoir bien compris (ex. : répéter le message dans ses propres mots, poser des questions pour clarifier le message) (NCN-A2.2)*
- *confirmer la commande et la coutellerie nécessaire (NCN-E4.1)*

Compétences au téléphone

Répondre brièvement au téléphone en fonction de la situation. (NCLC 5)

- *répondre rapidement; énoncer clairement son nom et celui de l'établissement (NCN-A2.4)*
- *revenir aux personnes en attente : leur laisser savoir qu'on ne les oublie pas; terminer la conversation en les remerciant de leur clientèle (NCN-A2.4)*

Prendre des messages téléphoniques comportant de trois à cinq éléments. (NCLC 6)

- *répéter les renseignements recueillis (ex. : commande, adresse, numéro de téléphone) (NCN-A2.4)*
- *communiquer efficacement au téléphone; prendre des notes (NCN-A2.4)*

II. Instructions

Donner une série d'instructions et d'indications liées à l'accomplissement des tâches courantes. (NCLC 5)

- *(lorsqu'on sert un client malvoyant ou aveugle) faire référence au cadran d'une horloge pour indiquer une position (ex. : « Votre verre est à la position 2 heures. ») (NCN-E4.5)*

Donner une série d'instructions concernant des tâches courantes, en ne présentant pas les étapes sous forme télégraphique. (NCLC 6)

- *diriger le client vers une autre source d'information (ex. : bureau d'information touristique) s'il a besoin de renseignements supplémentaires (NCN-E6.4)*

Donner des instructions et des indications claires concernant des tâches techniques ou non techniques familières de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *attribuer des tâches de routine à des coéquipiers (CE-ÉQU)*

III. Persuasion

Avertir quelqu'un d'un danger. (NCLC 3)

- *avertir les autres des déversements (NCN-B1.2)*
- *avertir les autres des dangers potentiels (NCN-B1.3)*

Demander, proposer et accepter de l'aide. (NCLC 3)

- *demander ou offrir de l'aide; remercier les autres de leur aide (NCN-A1.5)*
- *offrir un coussin ou une chaise haute, si nécessaire; offrir une place à l'écart de la circulation; offrir de passer immédiatement la commande, si possible; offrir des serviettes supplémentaires ou un linge propre et humide (NCN-E4.1)*
- *offrir une place dans un endroit bien éclairé et tranquille; offrir le menu pour personnes âgées, s'il y en a un (NCN-E4.2)*
- *offrir une aide supplémentaire, si la situation l'exige : porter les paquets; ouvrir les portes; effectuer des livraisons spéciales (NCN-E2.6)*
- *demander de l'aide pour porter des objets très lourds ou encombrants (NCN-B1.4)*

Demander, accepter ou refuser des produits ou des services, de l'aide ou une offre dans un contexte de vente ou de service. (NCLC 4)

- *interagir avec les fournisseurs et les livreurs pour commander ou réceptionner des produits (CE-CV)*

Obtenir de l'aide en cas d'urgence. (NCLC 5)

- *appeler le service de secours; décrire la nature de l'incident; donner deux fois l'adresse des lieux; fournir tout renseignement supplémentaire justifié, si possible (NCN-B1.6)*
- *venir en aide aux clients souffrants ou blessés; demander l'aide d'un parent ou d'un ami du client (NCN-B2.4)*

Présenter officiellement une suggestion simple; la justifier. (NCLC 6)

- *suggérer des façons d'améliorer les méthodes de travail (CE-ÉQU)*
- *proposer d'autres sources d'information si on ne peut répondre à la demande (NCN-A2.5)*
- *offrir des échantillons; offrir les produits existants aux nouveaux clients (NCN-E2.5)*
- *utiliser la vente suggestive (ex. : « Aimeriez-vous une pointe de gâteau au chocolat? »; suggérer des suppléments (ex. : « Aimeriez-vous du fromage dans votre hamburger? »); expliquer les suppléments (ex. : « Pour 1 $ de plus, vous pouvez avoir une salade César. »); indiquer la meilleure affaire (ex. : « Cette assiette mixte est plus économique. » ou « Cette promotion vous fera économiser. ») (NCN-E3.3)*

Déceler les risques évidents. (NCLC 6)

- *si on ne peut fournir un service, recommander une entreprise en mesure de le faire (NCN-A1.3)*

Faire une demande verbale. (NCLC 6)

- *passer une commande verbalement ou par écrit (NOS-D3.1)*

Donner un avertissement ou y répondre; décourager les autres. (NCLC 7)

- *encourager les autres à adopter une attitude positive (ex. : les décourager de se laisser aller au commérage et aux coups bas) (NCN-A1.2)*
- *en cas d'ordre d'évacuation des lieux : indiquer la sortie la plus proche aux clients; éloigner les clients de tout danger immédiat; diriger la circulation (NCN-B1.6)*
- *si les enfants gênent la circulation ou dérangent d'autres clients, demander aux parents de les garder à table pour leur propre sécurité (NCN-E4.1)*

Solliciter ou formuler des commentaires, des suggestions ou des conseils. (NCLC 7)

- *accepter et formuler des commentaires constructifs (NCN-A1.5)*
- *être ouvert d'esprit (ex. : être réceptif aux nouvelles idées, aux changements et aux commentaires constructifs) (NCN-A1.6)*

Suggérer une façon de régler un problème immédiat ou d'améliorer la situation. (NCLC 7)

- *discuter des horaires et des problèmes de qualité avec les superviseurs (CE-CV)*

Indiquer des problèmes et des solutions dans un domaine familier. (NCLC 8)

- *décider d'augmenter ou non la portion servie, si le client se plaint qu'elle est trop petite (CE-CR)*
- *remettre un remboursement à un client insatisfait (CE-CR)*
- *résoudre le problème; suggérer différentes solutions possibles; obtenir l'approbation du client quant aux solutions proposées; appliquer la solution retenue (NCN-E5.2)*

Suggérer ou recommander certains changements dans un domaine familier. (NCLC 8)

- *faire des recommandations d'embauche (CE-ÉQU)*
- *communiquer à l'entreprise ses observations quant aux améliorations possibles (NCN-A1.6)*

IV. Information

Exposés

Décrire et comparer des gens, des lieux, etc. (NCLC 6)

- *décrire les produits et services offerts par l'entreprise (NCN-A1.3)*
- *décrire les plats du jour; répondre aux questions concernant les prix; décrire la taille des portions (NCN-E2.2)*
- *décrire les caractéristiques principales des : activités en cours et à venir; produits et services locaux (NCN-E6.4)*

Décrire, comparer et mettre en opposition de façon détaillée deux activités, tâches ou procédures. (NCLC 7)

- *faire la promotion des produits, des services, des activités et des attractions de la localité (NCN-E6.4)*

Décrire une tâche de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *interagir avec les collègues pour transmettre des connaissances, susciter la compréhension, le savoir (CE-CV)*
- *orienter les nouveaux employés (CE-ÉQU)*

Faire une démonstration, donner un exposé, présenter un rapport verbal, formuler une déclaration de principe ou défendre un point. (NCLC 9)

- *expliquer ou montrer à des coéquipiers comment exécuter certaines tâches (CE-ÉQU)*

Interaction avec une seule personne

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 7)

- *interagir avec les fournisseurs et les livreurs pour commander ou réceptionner des produits (CE-CV)*
- *interagir avec les clients, le grand public, les superviseurs, les fournisseurs et les collègues pour donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives; pour chercher ou obtenir des renseignements (CE-CV)*
- *consulter son superviseur et ses collègues pour se tenir au courant des activités et des promotions spéciales (NCN-A1.7)*

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 8)

- *discuter des horaires et des problèmes de qualité avec les superviseurs (CE-CV)*
- *partager ses connaissances et ses techniques avec ses coéquipiers (NCN-A1.6)*
- *traiter les demandes d'information; si possible, fournir les renseignements nécessaires; sinon, demander l'aide de son superviseur (NCN-A2.5)*
- *signaler les dangers potentiels à son superviseur (ex. : chaises et tables bancales, surfaces ébréchées ou rugueuses; moquettes déchirées ou carreaux décollés; éclairage insuffisant ou ampoules grillées; équipement défectueux) (NCN- B1.2)*
- *déterminer les besoins du client; poser des questions d'approfondissement; suivre la procédure établie par l'entreprise (NCN-E2.1)*
- *répondre aux questions concernant : la composition des produits (ex. : ingrédients); la préparation des produits; l'histoire des produits (ex. : circonstances qui ont mené à leur création); la conservation des produits (ex. : les salades sont fraîches du jour); (NCN-E2.3)*
- *s'il s'agit d'une devise étrangère : vérifier le taux de change auprès du superviseur; informer le client du taux de change (NCN-F2.2)*

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- *traiter les demandes d'information; suggérer différents choix au besoin (NCN-A2.5)*
- *décrire les choix de plats (NCN-E2.2)*

Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec plusieurs personnes, pour coordonner l'exécution d'un travail d'équipe. (NCLC 9)

- *parler quotidiennement aux collègues pour coordonner les activités (CE-CV)*
- *interagir avec les superviseurs pour coordonner son travail avec celui des autres; pour discuter, échanger des renseignements, des opinions (CE-CV)*

Interaction avec plusieurs personnes

Participer à une réunion ou à un débat en petit groupe : exprimer ses opinions et ses sentiments; nuancer une opinion; exprimer ses réserves, son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)

- *participer à des discussions officielles sur l'amélioration des méthodes de travail ou des produits (CE-ÉQU)*
- *participer aux réunions du personnel (ex. : partager ses connaissances, suggérer des solutions aux plaintes) (NCN-A1.5)*
- *participer aux réunions du personnel (ex. : donner son avis), aux séances de formation internes (NCN-A1.6)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Déterminer l'humeur et l'attitude des participants. (NCLC 6)

- *écouter attentivement son interlocuteur et tenter de déterminer son humeur (NCN-A2.4)*

II. Instructions

Comprendre des ensembles d'instructions se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples. (NCLC 7)

- *suivre la procédure établie par l'entreprise concernant le traitement des commandes au comptoir et des commandes à l'auto (NCN-D3.1)*

Comprendre des indications simples obtenues par téléphone. (NCLC 7)

- *répéter les renseignements recueillis (ex. : commande, adresse, numéro de téléphone) (NCN-A2.4)*
- *suivre la procédure établie par l'entreprise concernant le traitement des commandes téléphoniques (NCN-D3.1)*
- *trouver des renseignements touristiques : prendre contact avec les ressources disponibles (ex. : ministère provincial ou territorial du Tourisme, bureau d'information touristique, chambre de commerce locale) (NCN-E6.4)*
- *utiliser les services d'information téléphoniques sans frais (NCN-E6.4)*

III. Persuasion

Comprendre la nature et le but des suggestions, des avis, des encouragements et des demandes. (NCLC 6)

- *écouter attentivement en prenant les commandes des clients, afin de bien comprendre leurs préférences (CE-CV)*
- *faire le suivi demandé ou promis (NCN-A1.4)*

Comprendre en détail les directives, les rappels, les ordres ou les arguments de son interlocuteur. (NCLC 7)

- *accorder sa pleine attention aux clients et les regarder toujours dans les yeux; écouter les questions et les commentaires des clients, en prêtant attention aux besoins diététiques, aux contraintes de temps, aux occasions spéciales, aux réunions d'affaires (NCN-A1.3)*
- *se montrer intéressé aux propos du client : se pencher légèrement vers l'avant, ne pas interrompre le client, hocher la tête ou sourire (NCN-A2.2)*
- *traiter les demandes d'information; déterminer la nature des demandes; noter fidèlement les messages, si nécessaire (NCN-A2.5)*
- *écouter le détail de la plainte ou du commentaire; poser des questions pour clarifier les faits; décoder les messages non verbaux du client (NCN-E5.1)*
- *coopérer avec son superviseur et avec l'équipe de secours (NCN-B1.6)*

Évaluer la pertinence d'une suggestion ou d'une solution proposée. (NCLC 8)

- *participer à des discussions officielles sur l'amélioration des méthodes de travail ou des produits (CE-ÉQU)*

IV. Information

Comprendre la plupart des éléments d'information explicites et implicites d'une description, d'un rapport ou d'une narration de longue durée, quand les événements (ou les étapes) sont présentés de façon non chronologique. (NCLC 7)

- *participer à la formation réciproque (NCN-A1.5)*
- *participer aux réunions du personnel (NCN-A1.6)*
- *utiliser les ressources disponibles, par exemple : calendriers des activités, médias tels que radio, présentations, vidéos (NCN-E6.4)*

Reconnaître l'objet principal (quand il n'est pas clairement énoncé), la structure et les éléments d'un exposé oral de longue durée. (NCLC 8)

- *participer aux séances de formation internes (NCN-A1.6)*
- *participer aux programmes de perfectionnement professionnel (ex. : normes et reconnaissance professionnelle), de même qu'aux ateliers, séminaires et conférences touchant l'industrie (NCN-A1.6)*

Compétence : Lecture

I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Instructions

Suivre des directives simples, données verbalement ou par écrit, et comportant d'une à six étapes. (NCLC 4)

- *lire des fiches de recettes, par exemple pour préparer des cafés spéciaux (CE-UD)*

Comprendre et suivre des textes courants modérément complexes. (NCLC 5)

- *préparer les plats conformément aux recettes établies (NCN-D3.5)*

Suivre une série d'instructions simples (comprenant jusqu'à 10 étapes) qui ne sont pas présentées sous forme télégraphique : déduire l'ordre d'exécution. (NCLC 6)

- *lire les méthodes d'exploitation de l'entreprise (CE-LEC)*
- *lire les directives sur la préparation des aliments et les lignes directrices concernant le service à la clientèle (CE-LEC)*
- *passer les recettes en revue (NCN-C1.3)*

Suivre une série d'instructions écrites portant sur des tâches techniques ou non techniques simples comprenant de 10 à 13 étapes. (NCLC 7)

- *obtenir et passer en revue la procédure d'inventaire de l'entreprise (NCN-C2.2)*
- *suivre la procédure établie par l'entreprise concernant la réception des marchandises; la facturation ou les demandes internes; la vérification des quantités reçues; le contrôle de la qualité (NCN-C2.2)*
- *suivre la procédure établie par l'entreprise concernant l'entreposage (NCN-C2.2)*

Suivre des instructions simples fournies par écrit. (NCLC 7)

- *suivre les listes de contrôle de fermeture propres à l'entreprise (NCN-D1.3)*

Suivre une longue série d'instructions en plusieurs étapes portant sur une procédure établie. (NCLC 8)

- *suivre les directives des fabricants (NCN-B1.2)*
- *(lire) la procédure à suivre en cas d'urgence (NCN-B1.5)*
- *appareils automatisés (de paiement par carte de crédit ou de débit) : suivre les directives des fabricants (NCN-F2.4)*
- *suivre les lignes directrices de l'entreprise (ex. : centre téléphonique d'autorisation : traiter l'opération si le montant est inférieur au seuil établi) (NCN-F2.4)*

Suivre une longue série de directives cohérentes. (NCLC 8)

- *consulter les modes d'emploi des appareils tels que les machines à crème glacée, les cafetières à espressos et les réchauds à vapeur pour hot-dogs (CE-LEC)*

Suivre des instructions officielles d'aide et de conseil, des textes de mode d'emploi et des directives concernant une procédure familière exigeant l'intégration de plusieurs éléments d'information. (NCLC 9)

- *consulter les manuels pour trouver des renseignements sur les défectuosités des machines (CE-CR)*
- *consulter le guide de l'employé pour connaître : les politiques et procédures à suivre (ex. : code vestimentaire, conduite du personnel, procédure à suivre en cas de débrayage, procédure d'urgence); l'histoire de l'entreprise (ex. : date de fondation, nom des propriétaires et des gestionnaires, adresse, numéros de téléphone et de télécopie, autres emplacements); heures d'ouverture; emplacement des installations (ex. : sorties, salles de toilette, vestiaire, entrepôt, fumoir, concessions) (NCN-A1.7)*
- *(lire et) suivre les lignes directrices concernant la manutention, l'entreposage et l'élimination des produits chimiques et des produits de nettoyage (NCN-B3.4)*

III. Textes d'affaires/de services

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 3)

- *lire des affiches, des étiquettes ou des listes (CE-UD)*
- *traiter les paiements par chèques de voyage; s'assurer que la signature de contrôle correspond à la signature d'origine (ex. : demander une pièce d'identité, si nécessaire); s'assurer que le chèque est daté (NCN-F2.3)*
- *traiter les paiements par carte de crédit ou de débit; s'assurer que la carte n'est pas expirée (ex. : vérifier la date d'expiration); vérifier le nom qui apparaît sur la carte; s'assurer que la carte est signée (NCN-F2.4)*

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 4)

- *consulter les horaires hebdomadaires et les renseignements concernant les quarts de travail (CE-UD)*
- *lire des affiches et des étiquettes d'aliments (CE-UD)*
- *lire une table de taxes collée sur la caisse enregistreuse (CE-UD)*
- *lire des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (CE-UD)*
- *trouver le numéro des fournisseurs dans l'annuaire téléphonique (CE-CR)*
- *trouver des renseignements dans les menus et les feuilles de recettes (CE-CR)*
- *(lire) sa liste de tâches et son horaire de nettoyage (NCN-B2.3)*

Trouver des renseignements en lisant des brochures, des avis, des lettres ou des circulaires. (NCLC 4)

- *lire des notes, des lettres et des notes de service pour chercher des renseignements précis; feuilleter le texte pour en dégager le sens global; lire le texte en entier pour comprendre (CE-LEC)*
- *lire les notes de service quotidiennes des superviseurs afin de déterminer quels plats préparer à l'avance (CE-LEC)*
- *lire les avis et consulter les babillards (NCN-A1.7)*
- *consulter le registre ou le babillard pour connaître les nouveautés (ex. : équipement ou réparation) (NCN-D1.1)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes d'affaires ou de services de complexité moyenne, y compris dans des documents présentés sous forme graphique. (NCLC 5)

- *lire les notes des collègues concernant les besoins d'approvisionnement (CE-LEC)*
- *lire des relevés d'inventaire, des feuilles de temps et des relevés de gaspillage (CE-UD)*
- *consulter des tableaux pour trouver des renseignements sur les aliments, par exemple la teneur en fibres ou en calories (CE-CR)*

Trouver deux ou trois éléments d'information dans des textes modérément complexes présentés sous forme graphique. (NCLC 6)

- *lire des tableaux d'information sur la préparation ou sur la détérioration des aliments (CE-UD)*
- *lire des formulaires déjà remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, des expressions, des adresses, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou davantage (CE-UD)*

Trouver et intégrer trois ou quatre éléments d'information tirés de textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 7)

- *(lire et suivre) les règles d'étiquetage du SIMDUT, lesquelles exigent qu'apparaissent entre autres le nom du produit, le nom et l'adresse du fournisseur, les dangers associés au produit, les mesures de premiers soins et un renvoi à la fiche signalétique (NCN-B3.4)*

Reconnaître les notions explicites et implicites dans les solutions, les recommandations et les propositions soumises par écrit, ainsi que dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (NCLC 8)

- *suivre les lignes directrices du SIMDUT et les directives des fabricants concernant l'utilisation et l'élimination des produits chimiques et des produits de nettoyage (NCN-B1.2)*
- *se conformer aux lois et règlements fédéraux : les passer en revue et se tenir au courant des changements qui y sont apportés (NCN-B3.1)*
- *se conformer aux lois et règlements provinciaux ou territoriaux : les passer en revue et se tenir au courant des changements qui y sont apportés (NCN-B3.2)*
- *se conformer aux lois et règlements municipaux : les passer en revue et se tenir au courant des changements qui y sont apportés (NCN-B3.3)*
- *repérer les fiches signalétiques; se familiariser avec leur contenu (NCN-B3.4)*
- *passer en revue les politiques et les procédures de l'entreprise; se tenir au courant des changements qui y sont apportés (NCN-B3.5)*

IV. Textes d'information

Comprendre des cartes standards, des schémas de base et des graphiques de base. (NCLC 5)

- *extraire des renseignements des esquisses, des images ou des pictogrammes (CE-UD)*
- *utiliser les ressources disponibles, par exemple : cartes et tableaux (NCN-E6.4)*

Comprendre une description, une narration ou un rapport détaillé(e) et modérément complexe, d'une ou deux pages, sur un sujet familier. (NCLC 7)

- *se tenir au courant de l'évolution ou des tendances de l'industrie (ex. : lire les bulletins et les notes de service de l'entreprise) (NCN-A1.6)*

Comprendre des tableaux, des graphiques, des schémas et des organigrammes de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *lire des plans de montage (CE-UD)*

Compétence : Écriture

I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Noter/reproduire de l'information

Copier de courts textes pour usage personnel, pour accomplir des tâches ou pour apprendre quelque chose. (NCLC 4)

- *étiqueter et dater tous les produits reçus (NCN-C2.2)*
- *étiqueter les aliments : inscrire la date (ex. : date de péremption ou de production); inscrire le prix, si nécessaire; inscrire une mise en garde pour les personnes allergiques, si nécessaire (NCN-C3.4)*

Noter des messages téléphoniques en direct, des messages d'une messagerie ou des renseignements préenregistrés comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 5)

- *communiquer efficacement au téléphone; prendre des notes (NCN-A2.4)*

III. Messages d'affaires/de services

Remplir des formulaires simples. (NCLC 4)

- *remplir des relevés de caisse horaires et quotidiens (CE-UD)*
- *utiliser le système point de vente : entrer les données utiles (ex. : numéro du préposé, numéro de l'addition, commande, instructions spéciales); vérifier l'exactitude des données; corriger les erreurs (NCN-F1.1)*
- *enregistrer et calculer le total des ventes hors caisse; préparer le dépôt; inscrire le nombre de billets de chaque dénomination, ainsi que le nombre de pièces (NCN-F1.4)*
- *remplir le bordereau de crédit (ex. : inscrire la date, le numéro de l'addition, le montant de l'addition, le numéro d'autorisation, ses initiales) (NCN-F2.4)*

Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites. (NCLC 6)

- *rédiger une note de rappel concernant les articles à rapporter de l'entrepôt (CE-RÉD)*
- *inscrire le menu du jour sur l'ardoise (CE-RÉD)*
- *rédiger une brève explication des changements apportés aux reçus (CE-RÉD)*
- *étiqueter immédiatement l'équipement défectueux, afin d'avertir ses collègues (NCN-B1.2)*
- *consigner les détails de l'incident (NCN-B1.6)*
- *venir en aide aux clients souffrants ou blessés; consigner les détails de l'incident (NCN-B2.4)*

Remplir des formulaires de complexité moyenne. (NCLC 6)

- *remplir des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou davantage (CE-UD)*
- *inscrire des données dans des tableaux, des horaires ou d'autres documents présentés sous forme de tableaux (CE-UD)*
- *inscrire des données sur les feuilles de trésorerie (CE-CAL)*
- *remplir les formulaires nécessaires : relevés de gaspillage d'aliments; relevés de production (NCN-C2.3)*

Rédiger des notes pour transmettre des renseignements courants, faire des demandes, ou répondre à des recommandations ou à des avertissements. (NCLC 7)

- *traiter les demandes d'information; noter fidèlement les messages, si nécessaire (ex. : date, heure, renseignements exacts) (NCN-A2.5)*

IV. Présenter de l'information et des idées

Écrire un court texte sur une situation personnelle ou familière, un événement, une expérience personnelle ou des projets d'avenir. En expliquer les raisons. (NCLC 4)

- *rédiger des textes comportant moins d'un nouveau paragraphe, pour organiser, retenir; pour tenir un dossier, documenter; pour informer, obtenir des renseignements (CE-RÉD)*

Rédiger un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'événements; pour décrire une personne, un objet, une scène, une image, une méthode ou une procédure; ou pour fournir une explication. (NCLC 5)

- *rédiger de brefs rapports d'incident (CE-RÉD)*
- *rédiger des textes comportant rarement plus d'un paragraphe, pour informer, obtenir des renseignements (CE-RÉD)*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :	**Joindre l'organisme suivant :**
Niveaux de compétence linguistique canadiens ou Analyse linguistique des professions	Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 200, rue Elgin, bureau 803 Ottawa (Ontario) K2G 6Z2 Tél. : (613) 230-7729 Téléc. : (613) 230-9305 Courriel : info@language.ca
Normes de compétence nationales de l'industrie du tourisme	Conseil canadien des ressources humaines en tourisme 151, rue Slater, bureau 608 Ottawa (Ontario) K1P 5H3 Tél. : (613) 231-6949 Téléc. : (613) 231-6853 Courriel : cthrc@cthrc.ca
Profils des compétences essentielles	Ressources humaines et Développement des compétences Canada Division de l'information sur les compétences Partenariats en ressources humaines Ressources humaines et Développement des compétences Canada 112, rue Kent, édifice B, 21e étage Ottawa (Ontario) K1A 0J9 http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp

Le détenteur des droits réservés autorise les utilisateurs du document à en reproduire certaines pages choisies à des fins éducatives n'impliquant pas la vente du matériel, au sein de leur organisme. La reproduction à toutes autres fins sans autorisation est interdite.

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
200, rue Elgin, bureau 803
Ottawa (Ontario) K2P 1L5
Tél. : (613) 230-7729
Télèc. : (613) 230-9305
info@language.ca

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 2006